图书情报工作
第 62 卷 第 2 期 2018 年 1 月

面向用户需求的高职图书馆服务策略研究*
——以浙江省 10 所高职院校学生为例

李小娟 刘凤 王品
温州职业技术学院图书馆 温州 325035

摘要:［目的/意义］识别“互联网 +”时代下高职学生对图书馆的服务需求新特征,提升图书馆服务策略的针对性和有效性。［方法/过程］通过对浙江省 10 所高职院校 1 070 名学生的问卷调研,了解高职学生在图书馆服务方面的需求现状及存在的问题。［结果/结论］调研结果显示:网络访问受限、信息资源建设不完善、馆员服务能力低是影响高职学生需求多样化的重要因素,从多元化的馆藏资源建设、合理高效的基础设施建设、高素质的队伍建设、优质的读者服务工作 4 个方面出发,提出相应的改进措施和优化路径,进一步增强图书馆的服务功能和服务范围。

关键词: 高职院校 图书馆 用户需求 服务策略
分类号: G252
DOI:10.13266/j.issn.0252-3116.2018.02.012

随着一带一路、中国制造 2025 等战略的提出,培养数以亿计“下得去、留得住、用得上”、实践能力强、具有良好职业道德的工程师、高级技工和高素质职业人才成为我国经济结构转型升级的有力推手。因此,我国不断加大对职业教育的扶持力度、不断完善高职院校的评估政策,积极引导并形成精益求精的工匠精神。图书馆作为高职学院校园文化氛围建设的主阵地,其信息服务水平和能力也受到学院和各系部的关注。如何根据高职教育服务地方经济发展的导向,做好高职学生信息需求特征分析和归纳?如何根据丰富的馆藏优势,做好教学科研服务支持工作?如何通过服务创新、服务引导让更多的大学生走进图书馆、利用图书馆、爱上学习成为摆在图书馆人面前亟需解决的重大课题。

1 高职学生对图书馆服务需求研究

用户需求是图书馆进行资源建设及优化的重要依据和原动力,是图书情报领域备受关注的研究内容之一。阮冈纳赞在《图书馆学五定律》中对用户需求进行了系统的阐释:图书馆的资源建设要满足用户需求(每个读者有其书),根据用户需求进行资源的合理配置(每本书有其读者),最终实现服务效率、服务质量的提升(节省用户的时间)[1]。目前,学者主要围绕用户需求的概念与特点、用户需求的影响因素开展研究。在用户需求特点方面,学者普遍认同高职学生对图书馆的信息需求遵循齐夫最小努力原则和穆尔斯定律,即高职学生更希望利用经济、便捷、简单、高效的方式获取信息和资源[2];邵其会[3]认为信息素养偏低、摄取信息的途径多元化、信息需求多样化、网络活动多样化、信息需求阶段性等是高职学生的显著特征;谢朝晖[4]则将用户的需求特征概括为需求文献类型多样、需求资源内容广泛、需求服务方式灵活、需求资源载体轻便。在用户需求的影响因素方面,随着信息技术、互联网通信技术、大数据、云计算等的发展,自身因素、网络环境因素、技术与资源因素成为影响图书馆用户需求建设进程的重要障碍[5]。

为提升图书馆的服务水平和能力,切实满足当代高职学生对图书馆的服务新需求。本研究选取浙江省 10 所高职院校图书馆为研究对象,以高职学生对图书馆的服务新需求和图书馆服务存在的问题为主要研究

* 本文系教育部人文社会科学研究一般项目“高校图书馆阅读推广的绩效评价与政策选择”(项目编号:17YJA870012)和温州职业技术学院项目“MOOC 环境下信息素养教育研究”(项目编号:WZY2017039)研究成果之一。
作者简介:李小娟(ORCID:0000-0002-7530-8267),馆长,研究员,硕士,E-mail:370875416@qq.com;刘凤(ORCID:0000-0003-1403-4327),助理馆员,硕士;王品(ORCID:0000-0002-2041-8282),读者服务部主任,讲师,硕士。
收稿日期:2017-04-28 修回日期:2017-11-16 本文起止页码:82-88 本文责任编辑:王传清

内容开展调研,从中发现问题,分析和归纳问题的核心要点,并从多元化的馆藏资源建设、合理高效的基础设施建设、高素质的队伍建设、优质的读者服务工作4个方面出发,结合高职院校的能力水平,提出切实可行的服务创新策略,为高职院校图书馆的发展提供方向。

2　研究设计与调查说明

2.1　指标设计

为全方位反映高职院校图书馆的服务现状和大学生的服务新需求,本研究从高职学生的需求特征和图书馆服务存在的主要问题两个层面进行问卷条目设计。课题组查阅大量文献资料,同时对15位图书馆馆长进行访谈,按照问卷调查的设计原理和方法,从高职学生的阅读水平、服务需求、资源内容、信息渠道、信息载体和读者满意度等方面设计问卷,并经过多轮专家论证和修改,最终确定33个问题项。其中,高职学生的需求特征层面有20个问题项,包括“每天花多少时间到图书馆看书?”“您阅读的主要获取途径有哪些?”“您去图书馆的主要目的?”“您对馆员的服务水平是否满意”等;在图书馆服务存在不足层面,提出13个问题项,包括“您认为图书馆在资源建设方面存在哪些不足?”“您认为图书馆的基础设施存在哪些问题?”“当您在图书馆遇到图书、网络等方面的问题时,会选择何种途径解决?”“您对馆内资源的了解程度如何?”等。

2.2　样本描述

院校样本的选择充分考虑了高职院校的类型、规模等。对高职院校类型的分类,不同角度有不同的分类标准:从性质来看,有公办院校和民办院校之分;从属性来看,有国家示范、国家骨干、省级示范、省级骨干、普通高职院校等。本研究将高职院校的类型分为国家示范院校、国家骨干院校、省级示范院校和一般高职院校4大类,同时充分考虑学生样本的性别、年级等因素,并采用现场问卷和网上问卷相结合的方法,在10所高职院校开展研究,并将这10所高职院校分别用代码表示,代码的前两位是高职院校所属类型的字母简写,后两位是编号,分别是GS01、GS02、GS03、GG01、SS01、SS02、YB01、YB02、YB03、YB04,其中YB03和YB04为民办高职院校。共发放问卷1 200份,回收问卷1 147份,剔除信息缺失的不合格问卷,得到有效问卷1 070份。其中32.1%来自国家示范院校,10.6%来自国家骨干院校,19.2%来自省级示范院校,民办高职院校占比19.8%。参与调研者中男生所占比例为45.7%,女生占比54.3%;样本覆盖面大一、大二、大三的学生,其所占比例分别为28.3%、36.1%、35.6%,具有较强的代表性。

2.3　信度效度检验

为确保测评指标的有效性和准确性,本研究在温州职业技术学院进行问卷预调查,共发放问卷200份,回收有效问卷182份。使用SPSS 20.0对问卷进行内部一致性信度检验,结果表明测评量表总的内部一致性系数为0.837＞0.7;对各条目进行内容效度检验,结果显示各条目的Cronbach'α值均在0.690－0.830之间,相关系数较大。整体而言,问卷具有较强的信度和效度。

3　高职学生对图书馆服务需求的实证分析

3.1　高职学生对图书馆服务需求的特点

高职院校以行业、企业的人才需求为导向,以工学结合、校企合作、顶岗实习等为手段,采用多种途径和方式培养具有实践操作能力和良好职业素质的技能人才,其教学过程和课程设计要求高职教育具有职业性、技能性和专门性[6]。对于高职学生而言,在注重技能培养的氛围中,学生更愿意将时间用在企业锻炼、生产实训上,对图书馆资源和服务的利用能力相对较弱,对图书馆的服务需求表现出较为明显的5个特征:

3.1.1　*阅读需求偏低*　高职院校的生源质量主要来源于“一贯制”升入高职的中专、技校毕业生,以及成绩相对靠后的普高考生。高职学生普遍存在学习动力不足、学习能力较弱、学习主动性和积极性不高、缺乏自信心等现象,整体而言,高职学生的阅读水平和能力相对不高。调查结果显示,近半数的学生每天花费在专业知识获取和能力提升上的时间不足2小时,仅有14%的学生在4小时及以上;70.6%的学生每月阅读量不超过1本,仅有9.2%的学生阅读量在3本以上;30.8%的学生几乎没去过图书馆,仅有11.2%的学生坚持每天去图书馆并利用各类资源;37.8%的学生从来没有使用过图书馆主页上的服务功能,更有10%的学生不知道图书馆网址及其所提供的服务。

3.1.2　*服务需求多样*　随着图书馆服务功能的不断拓展,高职学生对馆舍和文献的需求也呈现百花齐放的局面,除了希望图书馆提供免费的无线网、舒适的环境、多功能空间和各类专题讲座以外,信息资源从单纯的文本扩展到图片集、简明生动的音频、视频等多种形式。调查结果显示,在入馆源动力上,高职学生的需求大致可分为3类:①利用图书馆的资源和服务,包括借

还书(77.2%)、阅览图书报刊(44.3%)、参加信息检索方面的专题学习和技能培训(38.1%)、检索数据库进行专业学习(23.8%);②利用图书馆安静、和谐的空间环境,包括自习(53.8%)、休闲交流打发时间(26.1%);③利用图书馆的无线网络(23.9%)。详情如图 1 所示:

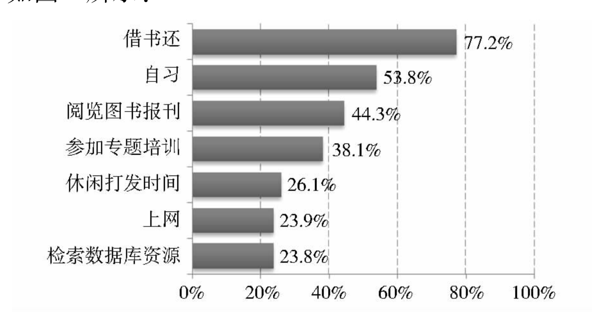


图 1 高职学生入馆源动力分布情况

在图书类型的需求方面,呈现出娱乐化、专业化和实用化的趋势。图书借阅排在前 5 位的类型为文学小说(69.2%)、考证资料(64.7%)、专业资料(48.2%)、娱乐类(40.1%)和体育类(25.5%)(见图 2)。可以看出,高职学生对与学习有关的专业资料、考证资料有强烈需求,同时也注重文学小说、文化艺术等素质拓展方面的内涵提升。这与高职院校培养技术技能型人才的目标相适应,与技术技能型人才的考级考证等双证书制度紧密相关,体现了高职院校应用性人才培养的特色。

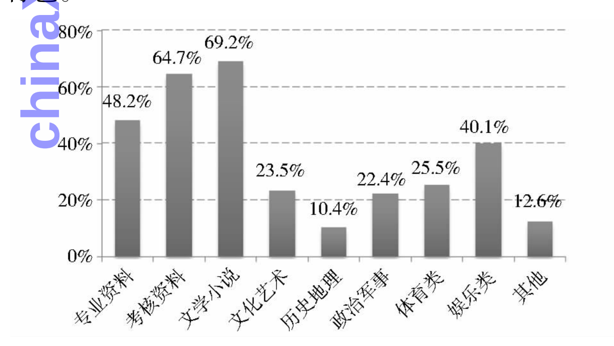


图 2 高职学生对图书类型的需求

此外,不同年级对信息的需求也不同,呈现阶段性特点。新生入学之初,面对图书馆浩如烟海的藏书,不知如何查找和获取,其阅读需求受学校、院系和老师的影响,带有盲目性和不确定性;专业学习阶段,主要以专业书刊、考试资料为主,阅读兴趣趋于稳定,但信息素养水平依然不高;生产实训阶段,与实训和生产相关的、有针对性、实用性、职业性的信息资源成为主要诉求,旨在解决实践中遇到的突发状况和困难。

3.1.3 渠道需求广泛 随着经济发展和科学技术的进步,各种新思想、新技术、新知识不断涌现,只有持续的获取信息、更新信息、应用信息才能适应社会的发展。对高职院校学生信息获取途径的调研显示,网络、专业书籍和报纸杂志是连接个人与社会的主要方式,分别占比 89.6%、76.2% 和 36.4%,由此可见,高职学生对网络的认可度和需求度较高。而在获取专业图书和信息方面,37.3% 的高职学生选择网上下载,27.7% 的学生选择自行购买,只有 16.5% 的学生通过图书馆查找和借阅,比例偏低,如图 3 所示:

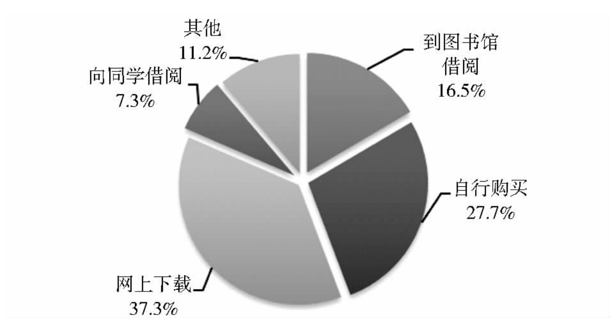


图 3 高职学生学习资料摄取途径

细化高职学生网上下载学习资料的行为发现,85.4% 的学生通过百度、谷歌等搜索引擎进行检索,而通过图书馆数字资源进行检索和下载的仅占比9.3%,说明高职学生对数字资源的利用意识不强。可见,图书馆对现有资源的宣传和推广仍有待加强。

3.1.4 载体需求轻便 互联网的普及,智能手机、iPad 等移动终端的广泛使用,使“身在家中坐,便知天下事”的信息获取方式变成可能,读者获取目标资料更加方便快捷。特别是对于高职学生,生产实训、顶岗实习等学习任务的增加,使其在校时间大大缩短,利用触手可及的设备载体访问图书馆资源、获取信息成为主流手段。关于高职学生阅读载体偏好的调研显示,手机阅读和纸质阅读是目前高职学生阅读的主要形式,其中 45.1% 的学生喜欢使用手机阅读,28.3% 的用户喜好纸质阅读。整体而言,以手机、Kindle、电脑等便捷终端为代表的阅读载体,在高职学生中的受欢迎程度占 68% 以上,见图 4。

3.2 高职图书馆服务存在的主要问题

近年来,高职院校加大了对图书馆的资源建设、硬件等方面的投入,高职图书馆整体的服务意识、服务水平也取得了很大进步,但鉴于办学规模、办学实力以及历史等多种原因,高职图书馆在服务能力、信息化建设方面与学生的需求还存在较大差异。从调研情况看(见表 1),高职院校经费投入方面普遍不足,只有 30% 的高职院校达到《2015 普通高等学校图书馆规程》实

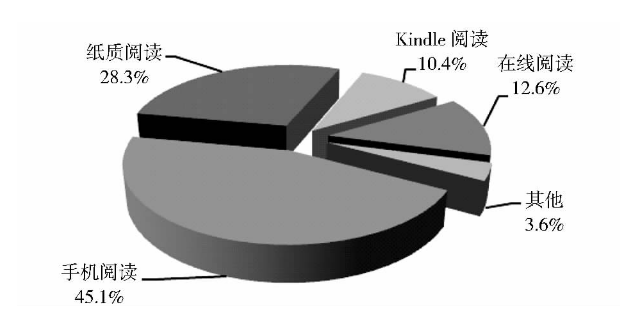


图 4　高职学生阅读载体偏好分析

施指南(高职高专)中规定的生均 80 册的标准,且经费投入与学院类型相关性不大,国家示范院校、国家骨干院校、省级示范院校与一般院校的经费投入没有明显差异,甚至部分一般院校还高于国家示范院校。而民办高职不管是馆舍面积还是经费投入普通低于公办高职院校。

表 1　各高职院校图书馆的基本情况

代码	院校性质	馆舍面积（m^2）	学生数（万人）	资源经费（万元）	生均文献量（册/生）
GS01	国家示范	14 300	0.96	273.2	88
GS02	国家示范	47 455	2.40	429.5	70
GS03	国家示范	21 409	1.07	188.8	78
GG01	国家骨干	19 041	0.99	80.2	47
SS01	省级示范	19 763	0.95	207.6	94
SS02	省级示范	12 900	0.90	141.8	65
YB01	一般	11 200	0.96	127.9	64
YB02	一般	31 687	0.62	133.3	/
YB03	民办	7 002	0.55	65.2	/
YB04	民办	11 969	1.13	59.0	94

说明:其中馆舍面积、生均文献量、资源经费等数据来自“教育部高校图书馆事实数据库”2016 年全国高校图书馆统计数据

从满足用户需求角度来看,高职图书馆在资源建设、服务能力、基础设施建设方面还存在以下诸多不足:

3.2.1　资源结构有待优化　针对“您认为图书馆在资源建设方面存在哪些不足?”的调研显示,高职学生对资源建设的意见集中于纸质资源和数据库资源,其中 34.8% 的高职学生认为考级考证类书籍少;30.3% 的学生认为专业图书少;23% 的学生反映图书馆随书光盘借阅流程复杂、不方便;另有 13.5% 的学生表示图书更新速度慢,难以满足快速变化的信息社会和专业学习的需求。在数据库资源方面,26.2% 的学生表示图书馆数据库资源少,特别是与专业相关的电子书和数据库缺乏。

3.2.2　基础设施亟需提高　关于“您认为图书馆的基础设施存在哪些问题?”的调研结果显示,网络不稳定、校外访问受限是大多数高职学生的共同感受,占比分别为 52.5% 和 49.3%;29.1% 的学生反映图书馆座位不足,特别是考试期间占位现象严重;17.1% 的学生反映图书馆电脑设备中的软件更新较慢;13.9% 的学生认为图书馆的硬件设施老旧,存在安全隐患。此外,70% 的学生希望图书馆提供安静的学习交流空间,其中 19.3% 的学生反映目前图书馆的整体环境较为嘈杂,不利于学习。

3.2.3　服务能力尚需加强　图书馆馆员的学历层次逐年提升,但知识结构不尽合理,影响整体的服务水平和服务能力。从 2015 年度“教育部高校图书馆事实数据库系统”提供的数据显示,硕士以上学历的馆员占比 31%,高学历人才稳步增长,但图书情报专业和计算机或信息技术等专业人员比例不高,影响了图书馆专业化、信息化和智慧化建设进程,难以满足用户需求,特别是学生群体的信息检索需求,使近 40% 的学生在校期间不了解图书馆的服务和功能,更不知如何有效利用图书馆的资源解决专业学习中的困难。

4　对策分析

从高职学生服务需求的现状调研和问题分析来看,高职图书馆亟需解决的焦点问题可归纳为 4 个方面:馆藏资源建设、基础设施建设、馆员队伍建设和读者服务。如果将图书馆涉及的人、物及其行为看作一个有机体,多元化、实用化的馆藏资源建设是核心,合理、高效的基础设施建设是重要支撑,高素质、高水平的队伍建设是有力保障,专业、优质的读者服务则是实现图书馆与学生互动、提高学生信息素养的主要途径。

4.1　强化各类资源整合,提升馆藏结构多元化

鉴于高职学生信息素养能力较低、学习主动性和积极性不高的现状,以及对考级考证资料、企业相关材料的强烈需求,图书馆应在馆藏建设方面,应以用户需求为出发点和最终落脚点,合理优化资源结构[4],加大数字资源的建设力度,满足新时代下移动学习、便捷阅读的社会化大趋势。

4.1.1　根据高职学生使用需求,构建布局合理的纸质图书专题库　具体来说:①为解决高职学生找书难、资源需求与时俱进的问题,高职图书馆可设立新书报刊资源库,及时了解各学科、专业的发展趋势和最新热点。②结合高职双证书人才培养的模式和毕业要求,

图书馆可按照不同专业职业资格证书考试和考级要求,开设考级考证资源库,便于学生更全面、便捷地找到与考试有关的资料。如温州职业技术学院、金融职业技术学院等针对学生需求均已建立了新书库和考级考证专题库等。③以高职学生职业化信息需求为导向、以高职图书馆社会化服务为宗旨、以校企合作为抓手,建立企业文化专栏,收录企业产品介绍、企业案例分析、企业内部刊物等综合资料,提升图书馆"匠心"培育能力。

4.1.2 依据高职学生载体偏好,构建专业化、职业化的特色数字资源库 在"互联网+"时代,建设特色数字资源库是智慧图书馆内容建设的基础和生命线。高职图书馆应利用自身鲜明的行业特征,加大力度收集体现重点学科特色、地域历史特色等方面的信息资源,形成体系完善、内容系统的特色馆藏:①收集学生在完成项目或毕业设计过程中涉及到的任务书、工作进度安排、阶段性成果等内容,按照一定的体系架构,建设学生优秀成果库,形成研究成果和研究内容的传递价值。②针对目前随书光盘借阅不便、使用需求增大的现状,着手建立随书光盘管理系统,借助专业软件,将光盘内容录入数据库并链接到图书的基本信息中,实现图书馆网站的便捷下载。如浙江商业职业技术学院依托烹饪专业从 1974 年办学至今积累下来大量珍贵的教学资源以及图书馆丰富的烹饪专业馆藏,构建了中式烹饪特色资源库,为烹饪专业的学生、教学工作者、相关研究人员、烹饪爱好者等提供了该领域丰富多样、全面细致的数字资源,更可以通过资源共享使效能最大化。

4.1.3 基于高职学生的资源使用反馈,建立数字资源动态评估机制 包括:①以数字资源更新频率、检索结果的精度和准度、数字资源的经济成本、后台的浏览量和下载量等指标为依据,构建数字资源绩效评价指标体系,对已购的和试用的数据资源进行评估,逐步调整、优化数字资源的构成,使之达到最大化的服务效能。②对数字资源的技术支持以及数字资源供应商所提供的用户培训、数字资源宣传等服务进行评估,通过调查问卷和读者访谈了解全校师生对数据资源的使用满意度,优化数据供应商的服务水平。③积极开通数据库荐购信息反馈渠道,对学生荐购的信息资源进行登记和筛选,并开通试用和评估。

4.2 强化基础设施建设,提升支撑服务的高效化

调研显示,利用图书馆的空间、设施是高职学生入馆源动力的重要内容之一。强化对图书馆空间、网络等基础设施的管理和优化,对吸引学生走进图书馆、利用图书馆非常有必要。

4.2.1 打造充满活力的文化空间 随着"以人为本"服务理念的不断深化,人性化、人文化的空间布局和阅读空间建设成为图书馆建设的主流需求趋势,高职图书馆也在不断探索兼具物质与精神、艺术与技术的空间布局,打破"千馆一面"的传统模式:①以学生入馆目的为依据,构建阅读交流、休闲娱乐、媒体播放等满足多种文化诉求的共享空间,如温州职业技术学院采用高矮不一、错落有致的书架等,按不同的功能将空间划分不同区域,包括信息共享区、视听空间、读者沙龙等,同时根据各功能区的使用途径和目的,进行个性化配置。②从高职学生的精神满足出发,在馆内各走廊设立不同主题的文化墙,渲染文化氛围。③以高职学生的创新意识培育为落脚点,设置 3D 打印体验区、行业内新兴技术或产品体验区等,通过赞助、捐赠等形式获得行业支持,实现创客空间、创意空间的搭建。

4.2.2 打造高速、无障碍的网络服务 包括:①针对学生反映的图书馆网络不稳定、数字资源访问受限等问题,高职图书馆应不断提高信息化水平,强化信息服务理念,积极构建校园统一门户系统,通过账号、密码登陆,解决 VPN 访问模式下的登录不稳定、容易掉线等问题。②现代化的硬件设施不仅能降低馆员的工作强度,更能够为学生提供更多的自由空间。图书馆应结合日常设备的使用情况和平均寿命,逐步优化馆内的电脑配置、光纤扩容以及服务器增设,让学生在感受图书馆作为知识殿堂的同时,亦是科技先锋。③图书馆可借助微博、微信等虚拟社交平台,为用户提供包括馆际互借、文献共享、好书推荐、新书荐购、活动信息发布等在内的综合服务,实现馆藏资源访问途径的网络化。

4.3 强化馆员队伍建设,提升服务水平的专业化

作为图书馆服务的提供方,图书馆员承担着搜集整理信息、对信息资源进行选择与评价、为用户提供信息服务等责任,其综合素质和业务水平决定了图书馆服务工作的高度。因此,各高职图书馆都应重视提高馆员的业务素质和服务能力:

4.3.1 依托现有的图书馆员队伍,提高整体的素质水

平　针对高职图书馆馆员普遍存在专业技能差、学历水平低、年龄结构不合理等现状，应通过多种途径，提升其专业服务水平：①通过思想教育和团队意识培育，充分发挥其主观能动性，并利用QQ、微博、微信等新工具，及时分享国内外图书馆学发展的动态及最新成果，提高馆员的理论素养。②有计划开展岗位培训和继续教育工作，组织馆员特别是非图书情报专业的馆员参加业务学习，并邀请有关专家学者举办专题讲座或业务交流，逐步提升馆员的综合能力。③健全馆员职业晋升通道，提升馆员工作的积极性，做到"情感留人，事业留人，发展留人"。

4.3.2　健全人才引进机制，实现合理的人才流动　竞争和合作不仅是社会的主题，也是促进图书馆工作持续发展的需要，是培养现代化高等人才的重要基础：①通过竞争上岗制度，能够大幅度提高人才与岗位的匹配程度，从源头上提高图书馆的人才队伍结构。②积极引入信息技术专业人才、图书情报专业人才，为馆员队伍注入新的活力，提升图书馆整体服务能力和业务水平，实现专业化、高效化的服务新态势。③从学院各部门调入人员，如从教学口调入教学秘书或一线教师从事资源建设工作，从思政口调入辅导员从事读者服务工作等，改变以往将图书馆作为学校无岗教师收容所的状况。

4.4　强化读者服务工作，提升服务模式的个性化

读者服务是图书馆工作的重心，旨在向用户全面推广新资源、新服务，提高用户在图书馆利用过程中的满意度。长期以来，由于图书馆"重藏轻用"的观念，以及缺乏对读者信息资源利用的有效引导，致使读者服务工作处于较为被动的局面。在"互联网+"的影响下，图书馆的读者服务工作应向专业化、多样化、智能化、广泛化方向拓展。

4.4.1　积极完善图书馆领导下的学生社团队伍建设，引导学生活动根植图书馆　学生组织、学生社团作为培养学生兴趣爱好、繁荣校园文化生活的重要阵地，正成为学生参与院系活动、延伸求知领域、扩大交友范围的重要方式。强化与学生组织、学生社团的交流与合作，积极利用社团的号召力，能够有效扩大学生对图书馆活动的参与热情、参与力度，进一步扩大图书馆宣传活动的广度和深度。如温州职业技术学院图书馆领导下的阅读促进会、浙江商业职业技术学院图书馆自律委员会等，这些学生组织的建立，使图书馆高效开展读者服务和阅读推广活动成为可能。

4.4.2　根据高职学生信息需求的阶段化特征，开展针对性的读者服务活动　在新生入学之初，面向高职学生开展形式多样的入馆教育，包括入馆参观、专题讲座、制作H5微信视频等，从图书馆概况、空间特色、资源建设、特色活动等方面，全方位、多角度地普及图书馆的服务理念、服务内容和服务方式，让学生更直观的认识图书馆、了解图书馆；在专业学习阶段，以信息技术为支撑，利用移动图书馆、微博、微信等媒体进行资源和服务推广，通过发挥图书馆"第二课堂"的功能，提升高职学生的信息素养水平，如开展"真人图书馆"之匠于行系列活动让学生感受手工制作的满足感，跟进"一校一书"搭建学生之间分享、交流的平台，举办"校园朗读者"活动提升学生的语言感染力，邀请专家进行"信息检索"专题讲座提升学生的信息检索能力；或可参照四川大学图书馆"光影阅动——微拍电子书"的形式，通过微视频聚集阅读话题；也可仿照武汉大学的拯救小布行动，将虚拟任务融入到经典阅读中来，增强活动的趣味性；亦或是将用户的借阅权限与活动参与度、获奖名次挂钩，推行荣誉制度等[7]，提高图书馆核心业务的服务质量；在毕业设计制作阶段，可根据专业和研究主题的分布，提供个性化的文献推送服务和信息计量服务，并对高职学生进行学术规范方面的引导教育，辅导学生完成毕业设计。此外，图书馆也可以毕业生为主体，建立集学习历程、活动参与等在内的个人"写真"，为毕业生提供图书馆"寻根之旅"，增强图书馆的文化氛围。

参考文献：

[1] 阮冈纳赞. 图书馆学五定律[M]. 夏云，等译. 北京：书目文献出版社，1988：17-21.

[2] 郭静妆. 高职院校读者信息需求与图书馆服务策略——以广东外语艺术职业学院图书馆为例[J]. 图书馆学刊，2013，35(1)：72-74.

[3] 邵其会. 基于高职学生信息需求的图书馆服务营销策略[J]. 中国商论，2014(3)：19-21.

[4] 谢朝晖. 全国图书馆参考咨询联盟用户需求特点及服务现状分析[J]. 图书馆论坛，2015(2)：48-54.

[5] 孙云峰，张宇，周中林. 基于信息需求层次理论的大学生信息需求影响因素研究[J]. 情报杂志，2015(1)：190-194.

[6] 李小娟. 高职院校高技能人才培养的理性思考[J]. 中国高教研究，2013(6)：94-97.

[7] 王彦力，刘芳兵，杨新涯. 以信息技术为支撑的阅读推广模式研究[J]. 大学图书馆学报，2016，34(4)：30-35.

作者贡献说明:
李小娟:确定文章思路和框架、修改和完善论文;
刘凤:设计调查问卷并撰写论文;
王品:查找相关资料、统计问卷并撰写论文。

Research on Service Strategy of Library in Higher Vocational College Oriented to Users' Demand
——A Case Study of Students from 10 Higher Vocational Colleges in Zhejiang Province

Li Xiaojuan Liu Feng Wang Pin
Library of Wenzhou Vocational & Technical College, Wenzhou 325035

Abstract: [**Purpose/significance**] By distinguishing the new features of service demand among students from vocational and technical colleges under "Internet + ", it's expected to improve the relevance and effectiveness of library service strategy. [**Method/process**] Through the questionnaire survey of 1 070 students from 10 higher vocational colleges in Zhejiang Province, demand status quo and existing problems of students from higher vocational colleges in library service are studied. [**Result/conclusion**] The result shows that limited network access, imperfect information resource construction, and low service capacity of librarians are the main barriers in demand diversity of students from higher vocational college. Therefore, the corresponding optimized measures are put forward to further enhance the function and scale of library service in terms of the diversified resource construction, reasonable and efficient infrastructure construction, high-quality team building of librarian, and plenty of user's service activities.

Keywords: higher vocational college library users' demand service strategy